**老师：**

1. 您在日常工作中处理学生或家长的校务咨询(如请假、成绩查询、政策解读等)时，遇到哪些重复性高或耗时较长的场景?能否举例说明?"

罗荣良老师：请假规则，查询请几天

罗华敏老师：成绩影响留学，提高分数的途径无法达到，一直问

胡隽老师：比如期末考试后，大量学生咨询成绩发布时间

1. “目前您通常通过哪些渠道获取或传达校务信息(如微信群、邮件、口头传达等)?这些方式存在哪些效率或准确性的不足?"

罗荣良老师：微信群，知道有没有收到比较困难

罗华敏老师：钉钉，微信，没有不准确的问题

胡隽老师：钉钉和微信，信息容易被刷屏，而且无法保证全员都接收

1. "如果有一个校务机器人，您最希望它具备哪三项功能?(如自动回复常见问题、实时更新通知、自动生成报表、多语言支持等)请按重要性排序并说明原因。

罗荣良老师：校务机器人可以跟微信结合

罗华敏老师：都可以

胡隽老师：能够自动回复常见问题以及实时更新调课、考试调整等信息

1. “您认为校务机器人在处理敏感信息(如学生成绩、考勤记录)时可能存在哪些风险?如何设计才能让您放心使用?"

罗荣良老师：安全性还好

罗华敏老师：与个人信息有关的必须先授权才能使用

胡隽老师：可以分配访问权限

1. “您更倾向于机器人完全自主解决问题，还是作为人工客服的辅助工具?在哪些场景下需要人工介入?

罗荣良老师：辅助工具，审批请假要人去同意参与

罗华敏老师：辅助工具，可能天方夜谭

胡隽老师：作为辅助工具。

**管理人员：**

1. 您所在的部门主要负责哪些工作？

吴格非老师：计算学院学工办主要负责学生的思想教育、学业指导、心理健康、生涯规划以及日常行政管理工作，包括组织学生活动、发展党员团员、奖学金评审、宿舍矛盾调解等，同时关注学生的职业发展需求，提供实习推荐和就业指导。

尚雅楼楼长阿姨：安全卫生

骆彦余老师：主要包括学风建设、奖惩助贷险、体质测试、公寓管理工作等

1. 您希望校务问答机器人能够提供哪些服务？

吴格非老师：提供事务性问题回答功能，比如校历查询、证明办理流程、考试安排等；也可以推送一些重要信息，比如学业进度提醒、竞赛信息推送、实习岗位推荐等

尚雅楼楼长阿姨：无

骆彦余老师：提供一些结构化的规定解读、智能答疑、学业规划建议。比如设置评奖评优问答功能，对学生关心的评奖条件、奖励金额、评选过程进行自动解答；对于自己本专业培养计划解析解读，提供选课建议以及学业规划指导。

1. 您认为哪些类型的查询是学生和教职工最常提出的？

吴格非老师：学生常问奖学金评定、素质分申报、作业要求、课程请假、入党入团流程、宿舍报修、医保报销等学习生活服务问题，教师可能会关注课程信息、监考安排、职称评审、经费使用等教学和行政事务。

尚雅楼楼长阿姨：获取板报主题内容

骆彦余老师：学生主要的查询类型集中在日常请假、选课容量、晚归申诉、评奖规则、转专业、保险事项、体测要求。教职工查询类型集中在学生基本信息、学业成绩、到课情况。

1. 您希望机器人具备哪些功能？（如信息查询、预约服务、投诉处理等）

吴格非老师：需要机器人支持信息查询，同时能主动推送提醒（如奖学金截止提醒）。

尚雅楼楼长阿姨：都需要

骆彦余老师：信息查询、预约服务、投诉处理、学业规划、就业指导。

1. 您是否需户与机器人交互时，最重要的体验是什么？

吴格非老师：响应速度快、信息清晰易懂。

尚雅楼楼长阿姨：准确快捷

骆彦余老师：（1）信息准确且更新及时；（2）交互页面友好，关键信息一眼可得；（3）支持文档、语音、短视频等非结构化数据输入；（4）相应速度快。

1. 您希望机要机器人支持多语言或特定方言？

吴格非老师：优先支持中英文双语，满足国际师生需求。

尚雅楼楼长阿姨：语音更方便

骆彦余老师：联合国标准用语言

1. 您认为用器人的交互方式是怎样的？（如文字、语音、图形界面等）

吴格非老师：以文字交互为主，支持语音输入，接入企业微信、钉钉等常用平台提升使用便捷性。

尚雅楼楼长阿姨：多种语言

骆彦余老师：交互方式希望可以多模态，一般问题采用文字交互，对于特定问题能融合图形界面或markdown格式呈现